2013 年 7 月 19 日改定

リフォーム業務品質基準の解説

2013 年 7 月 19 日改定

リフォーム業務品質基準の解説

＜＜解説にあたっての注記＞＞

◆解説について

この解説は、リフォーム業務品質基準の要求事項の趣旨を具体的事例により解説したものである。リフォーム業務には内装工事を伴うものや、単に工業製品の機器交換のみの場合もある。

本解説は、内装工事を伴うリフォーム工事を主に解説することとするが、工業製品の機器交換のみについては内装工事を伴うリフォーム工事に比較し、必要な手順や用いる様式が限定されたり、略式化されたり異なる場合がある。

そのような場合は、**「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」**として相違点を付記することとする。

対象となるリフォーム工事内容は以下の通りの種別とする。

1.「機器交換及び関連内装工事等のリフォーム工事」

【定義】

住宅部品、設備の維持修繕、取替工事及び関連する内装工事等のリフォーム工事

2.「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

【定義】

住宅部品、設備の維持修繕、取替工事

1. 事業者基本事項

1）事業者外形基準

基準（1－①） リフォーム工事を自ら行う事業者であって、リフォーム工事に関して実績があること

（解説）

組織がリフォーム工事を自ら行っており（元請け)、申請年度以前３年間（事業年度）リフォーム工事の実績があること。(請負金額は問わない)

基準（1－②） リフォーム工事に問題が発生したときに、最終的に顧客に影響を与えない体制となっていること

（解説）

工事補償保険（工事中の不測かつ突発的な事故による損害を補償する保険(建設工事保険))、賠償責任保険（工事に起因する第三者の身体障害及び財物損壊が発生したことによる法律上の賠償責任を負担することによって被る損害を補償する保険、リフォーム瑕疵保険（工事を行った部分に瑕疵が発生したことによる補修費用を補償する保険）のいずれかの保険に加入しているなど、問題発生時の対応が担保され、最終的に顧客に影響を与えない体制になっていること。

基準（1－③） 申請年度以前４年間（事業年度）に法令違反がないこと

（解説）

申請年度以前４年間（事業年度）において、事業者及び資格者または事業が、法規制（建築基準法、建築士法、建設業法、特定商取引に関する法律、その他関係法令等）に違反したことがないこと、もしくは違反したものの申請時点では既に違反処理が終了し、今後の法令遵守を確約することを自己宣言し、経営者が署名すること。

２）事業者体制基準

基準（1－④） 社内の指示命令系統が確立され、責任区分が明確になっていること

（解説）

リフォームに関連する営業、設計、施工、アフターサービス等一連の業務を確実にまた効率的に行うため、各部署や各人が行うべき業務が定められていること。本業務品質基準を管理する責任者が定められていること。

基準（1－⑤） 工事案件の関連文書を特定し、必要な期間保管することを定めていること

（解説）

法的要求事項の遵守のため、リフォーム工事の契約や工事品質・内容が適切に行われたことを事業者が証明するため、類似のリフォーム工事の参考とするため、顧客等に求められた場合に提供するため等、工事案件にかかる重要な文書名及びその保管期間が定められていること。また、保管すべき記録のファイリングの方法（個別案件毎、部署毎等）が定められていること。

なお、保管すべき重要な文書には以下の様なものがある。

＜保管する文書＞

1)見積書及びリフォーム工事請負契約書等の顧客との契約にかかる文書
2)工事プラン（設計図書、提案書、工程表等）
3)工事内容追加・変更合意書等の契約後または施工開始後の工事の追加・変更にかかる合意記録
4)工事検査の記録
5)工事完了における記録
6)顧客情報関連文書
7)苦情処理対応にかかる記録
8)アフターサービスに関する内容を定めた文書
9)現地調査・顧客要望を明確にする記録

＜上記 1)～9)の項目に対応する書式例＞

1)見積書、リフォーム工事請負契約書
2)設計図書、提案書、工事工程表
3)工事内容変更合意書

4)工事検査記録
5)工事完了確認書、引渡し時説明確認書
6)顧客名簿
7)苦情処理対応書
8)点検リスト兼点検結果報告書
9)現地調査書兼顧客要望書、お打ち合わせシート

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

簡易な工事が主となることにより、設計図書や提案書などの工事プランや詳細な現地調査等は極めて稀であるため、通常保管する文書のうち、以下文書のみを保管対象としても良い。

＜保管する文書＞
1)見積書及びリフォーム工事請負契約書等の顧客との契約にかかる文書
3)工事内容追加・変更合意書等の契約後または施工開始後の工事の追加・変更にかかる合意記録
5)工事完了における記録
7)苦情処理対応に係る記録
8)アフターサービスに関する内容を定めた文書

＜上記 1)～8) の項目に対応する書式例＞
1)機器等工事見積書兼工事契約書（現地調査、顧客要望、受発注、機器・**工事見積**、**契約書**）
3)見積書兼工事内容変更合意書
5)、8)工事完了確認書兼アフターサービス内容書、引渡し時説明確認書
7)お客様対応ノート

基準（1－⑥） 作業者、委託業務先選定の基準があり、定期的に委託業務先の評価を行っている こと

（解説）

該当する工事を委託するために工事請負業者（一人親方も含む）を選定する基準を施工技術、委託料、当社対応、顧客対応、対応体制、必要な工事資格、クレーム件数・内容等の側面から定め、この基準に基づき継続的に工事を委託することができるかどうかを定期的に評価する手順が、委託業務先評価書等に定められていること。

＜使用する書式例＞

・委託業務先評価書

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

基準の項目が委託業務先評価書等にある多様な側面でなくとも、必要な工事資格の保有、通常用いている顧客とのやり取りをまとめたもの（例えばお客様ノート等）からクレーム件数・内容等のみであり、その項目に基づいた評価を行っているということでも良い。

＜使用する書式例＞

・お客様対応ノート

基準（1－⑦） 苦情処理体制を整備していること。また、再発防止のため、事後処置として内容、原因、処理方法、対応結果を記録、保管するよう定めていること

（解説）

苦情の確実な処理を担保するため、顧客からの苦情の受付、委託先の工事請負業者に対する改修等の指示及び回答、顧客との最終確認等の苦情処理手順が定められていること。また再発防止のため、これらの苦情処置にかかる対応結果や苦情の原因を苦情処理対応書等に記録し、保管することが定められていること。

＜使用する書式例＞

・苦情処理対応書

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

通常よりも苦情の範囲が限定的となる可能性が高いため、苦情処理対応書等のような個別書式でなくとも、通常用いている顧客とのやり取りをまとめたもの（例えばお客様ノート、業務日誌等）でも良い。

＜使用する書式例＞

・お客様対応ノート

・業務日誌

３）事業者業務基準

基準（1－⑧） 見積書は、記載すべき内容を定めた文書等があり、手順通りに作成されていること

（解説）

顧客に対する信頼性を確保し、第三者（顧客）が見ても明朗な見積書となるよう、工事名・商品名、摘要、数量、単位、単価、金額など記載すべき内容が定められた文書に従い、手順通り見積書を作成すること。

＜使用する書式例＞

・見積書

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

内装工事は含まず簡易な工事であり、機器の交換以外の見積り項目が極端に少ないため、見積書という単独の書式でなくても契約書、機器の受発注書などと一体となっている書式であっても良い。

＜使用する書式例＞

・機器等工事見積書兼工事契約書（現地調査、顧客要望、受発注、機器・**工事見積**、契約書）

基準（1－⑨）
施工前に対象工事の内容、工期、発注部品を総合的に確認してから、工事を開始することを定めていること

（解説）

リフォーム工事が予定通り完了するよう、工事における注意事項をふくめた工事プランを作成することが定められていること。また、これらに基づき適切な時期に委託業務先への工事の発注（スケジューリング）、建材の購買等を行うこと、必要な納品検査等を行うことが定められていること。

＜使用する書式例＞

・設計図書
・提案書
・工程表
・見積書
・施工手順書等（自社手順書、要領書、機器、建材等メーカーが用意する施工要領書等）
・機器別検査項目基準書（機器、建材等メーカーが用意する施工要領書等）

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

機器交換のみであるため、委託業務先も単独、部材も機器程度であり、確認事項が極端に少ないため、工事着工前に交換する機器、冶工具があることを確認する程度で良い。

＜使用する書式例＞

・機器等工事見積書兼工事契約書（**現地調査**、顧客要望、**受発注**、機器・工事見積、契約書）
・施工手順書及び機器別検査項目基準書等（メーカーが用意する施工要領書等）

基準（1－⑩）
施工手順書もしくはそれに準ずる書面等を定めていること

（解説）

施工者または機器・資材毎に工事内容が異なることによる工事品質のバラツキを排除するため、必要な場合に自社の施工手順書、施工要領書、図面、または機器、建材等のメーカーが用意する施工要領書等が定められていること。

＜使用する書式例＞

・施工手順書等（自社手順書、要領書、機器、建材等メーカーが用意する施工要領書等）

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

機器交換は自社独自に定める施工手順が必要となる場合が稀であるため、メーカーが用意する施工要領書等が定められていれば良い。

＜使用する書式例＞

・施工手順書及び機器別検査項目基準書等（メーカーが用意する施工要領書等）

基準（1－⑪）
施工の適切な段階にチェックポイントを設け、適時確認する決まりを定めていること

（解説）

施工要領書等に定められた基準・性能を満たしていることを確認するために、最終検査を含め適切な段階で必要な工事検査等を行うことが定められていること。検査の時期（工程表等があるなど工事中に検査が必要な場合）、検査項目、判断基準、実施者、検査結果の承認者、検査記録の作成等を手順書等に定めておく。

＜使用する書式例＞

・工事工程表
・施工手順書等（自社手順書、要領書、機器、建材等メーカーが用意する施工要領書等）
・機器別検査項目基準書
・工事検査記録

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

機器交換の検査は、自社独自に定める検査基準、項目等が必要となる場合が稀であるため、メーカーが用意する施工要領書等に従って工事検査等を行うことが定められていれば良い。

＜使用する書式例＞

・施工手順書及び機器別検査項目基準書等（メーカーが用意する施工要領書等）

基準（1－⑫）
工事完了時にすべき内容を定めていること

（解説）

工事完了時（引渡し時）に顧客に対して必要な場合に、説明すべき内容、引渡すものが引渡し時説明確認書等に定められていること。これには、機器の取扱説明（書）、保証書、工事完了確認書等がある。

①顧客への説明項目（例）

・工事結果、検査結果、アフターサービス内容、留意事項等、保証内容、機器取扱説明等

②顧客へ引渡すもの(例)

・機器等の取扱説明（書）、保証書等、工事完了確認書（要署名・印鑑）、完成図面等

＜使用する書式例＞

・工事完了確認書
・引渡し時説明確認書

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

機器交換における引渡すものとしては、保証書、機器等の取扱説明（書）、説明項目も機器取扱説明程度で良い。

＜使用する書式例＞

・工事完了確認書兼アフターサービス内容書

基準（1－⑬） アフターサービスの内容を定めていること

（解説）

アフターサービスの内容、期間、料金などを明確にすることにより、顧客への安心感を与えるため、アフターサービスの内容が明確に定められていること。リフォーム工事完了後、定期点検等のアフターサービスを行う事業者は、対象となる顧客名簿を調整し、アフターサービスの内容（点検項目、時期等）を定めておくこと。

＜使用する書式例＞

・アフターサービス点検基準書

・点検リスト兼点検結果報告書

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

＜使用する書式例＞

・工事完了確認書兼アフターサービス内容書

2. 顧客対応業務

基準（2－①） 見積書、重要事項等を提示、説明することを定めていること。必要な場合は、都度顧客の承認を得ることを定めていること

（解説）

リフォームに関連する業務の遂行が、全て顧客の合意を得たうえでのものであることを明確にするため、適切な段階において顧客に対して、見積書、重要事項等を明確に提示し、説明することが定められていること。また、顧客の承認（署名、印鑑）が必要なものが特定されており、必要な場合に署名を得ていること。

＜重要事項等の項目＞

1)重要事項説明（要署名・印鑑：契約書と同時に取り交わす場合は不要）

①別途費用の項目（顧客支給品の工事費、業者指定の場合の工事費等のうち必要なもの）

②打ち合わせ通りの工事が困難な場合があること（隠ぺい部分等事前調査では予測不可能な状況が発生した場合等）

③工事に当たっての注意事項（工事に伴う停電、断水や解体も含む工事期間における近隣への騒音、振動等とその対策、既存部分の養生と方法、機器、建材や廃材置き場の有無と搬出入等のうち必要なもの）

④支給依頼の明確化（電力、水道等）

⑤見積書に記載できない機器、建材の仕様、規格、特徴、留意事項等

2)見積書

・見積書の内容（工事名・商品名、摘要、数量、単位、単価、合計金額）

3)設計書・契約書

・設計図書

・契約約款

・リフォーム工事請負契約書（要署名・印鑑）

・工事内容変更合意書（要署名・印鑑）

4)施工

・工程表、工期

・引渡し時説明確認書（要署名・印鑑）

・工事完了確認書（要署名・印鑑）

5)アフターサービス

・定期点検内容（料金、時期、点検箇所等）、定期点検結果（要署名・印鑑）

＜上記 1)～5)の項目に対応する書式例＞

1)重要事項説明書

2)見積書

3)契約約款、リフォーム工事請負契約書、工事内容変更合意書

4)工事工程表、工事完了確認書、引渡し時説明確認書

5)点検リスト兼点検結果報告書

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

機器交換については重要事項等で必要となるものが限られる場合が多いため、以下内容についてのみ対象とすれば良く、重要事項説明書によらなくても良い。

＜重要事項の項目＞

1)重要事項説明（要署名・印鑑：契約書と同時に取り交わす場合は不要）

①別途費用の項目（顧客支給品の工事費、業者指定の場合の工事費等のうち必要なもの）

②打ち合わせ通りの工事が困難な場合があること（隠ぺい部分等事前調査では予測不可能な状況が発生した場合等）（要署名・印鑑）

③工事に当たっての注意事項（工事に伴う停電、断水や解体も含む工事期間における近隣への騒音、振動等とその対策、既存部分の養生と方法、機器、建材や廃材置き場の有無と搬出入等のうち必要なもの）

④支給依頼の明確化（電力、水道等）

⑤見積書に記載できない機器、建材の仕様、規格、特徴、留意事項等

2)見積書

・見積書の内容（工事名・商品名、摘要、数量、単位、単価、合計金額、）

＜上記 1)～2)の項目に対応する書式例＞

1)、2)機器等工事見積書兼工事契約書（現地調査、顧客要望、受発注、**機器・工事見積**、**契約書**）

基準（2－②）
打ち合わせ内容等をメモ、議事として記録し、必要な場合に確認することを定めていること

（解説）

顧客の要望に対する回答、提案となっているかを明確にするために、リフォームに関連する営業、設計、施工、アフターサービス等一連の業務において、事業者と顧客、施工業者と打ち合わせを行った場合、決定事項を含めてその内容をお打ち合わせシート等で議事録として保管すること、及び、必要な場合は顧客、施工業者等の関係者に議事録を配布することが定められていること。

これらの記録は、工事契約書、工事内容説明書にふくめてもよい。

＜使用する書式例＞

・お打ち合わせシート
・現地調査書兼顧客要望書
・提案書

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

機器交換については、顧客との打ち合わせが必要な場合が少ないため、打ち合わせを行った場合、お打合わせシートでなくとも決定事項を含めてその内容を記録として保管していれば良い。

＜使用する書式例＞

・機器等工事見積書兼工事契約書（**現地調査**、**顧客要望**、受発注、機器・工事見積、契約書）
・お客様ノート

基準（2－③）
追加、変更発生時は、都度顧客の承認を得ることを定めていること

（解説）

顧客との曖昧なやり取りに伴うトラブル、苦情発生を防止するため、施工中に追加・変更が発生する際には、設計図面、見積書等により、変更・追加個所を顧客に提示し、顧客の承認を得た後に、工事着工する手順が定められていること。

＜使用する書式例＞

・工事内容変更合意書（契約の変更がある場合）
・見積書
・設計図書

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

機器交換については変更＝機器の変更となる場合がほとんどであるため、設計図書等は必要なく、変更・追加内容を顧客が認識、承認可能な書式であれば良い。

＜使用する書式例＞

・見積書兼工事内容変更合意書
・機器等工事見積書兼工事契約書（現地調査、顧客要望、**受発注**、機器・工事見積、**契約書**）

基準（2－④）
施工業者等に対して、顧客に説明した施工中における注意事項を周知することを定めていること

（解説）

これらの事項には、工事開始・終了の報告、終了後の整理・整とん・清掃、建材等の置き場確認等顧客とのコミュニケーションにかかる事項が含まれる。